Vaincre les barrières de la langue en santé et services sociaux

24 février 2021

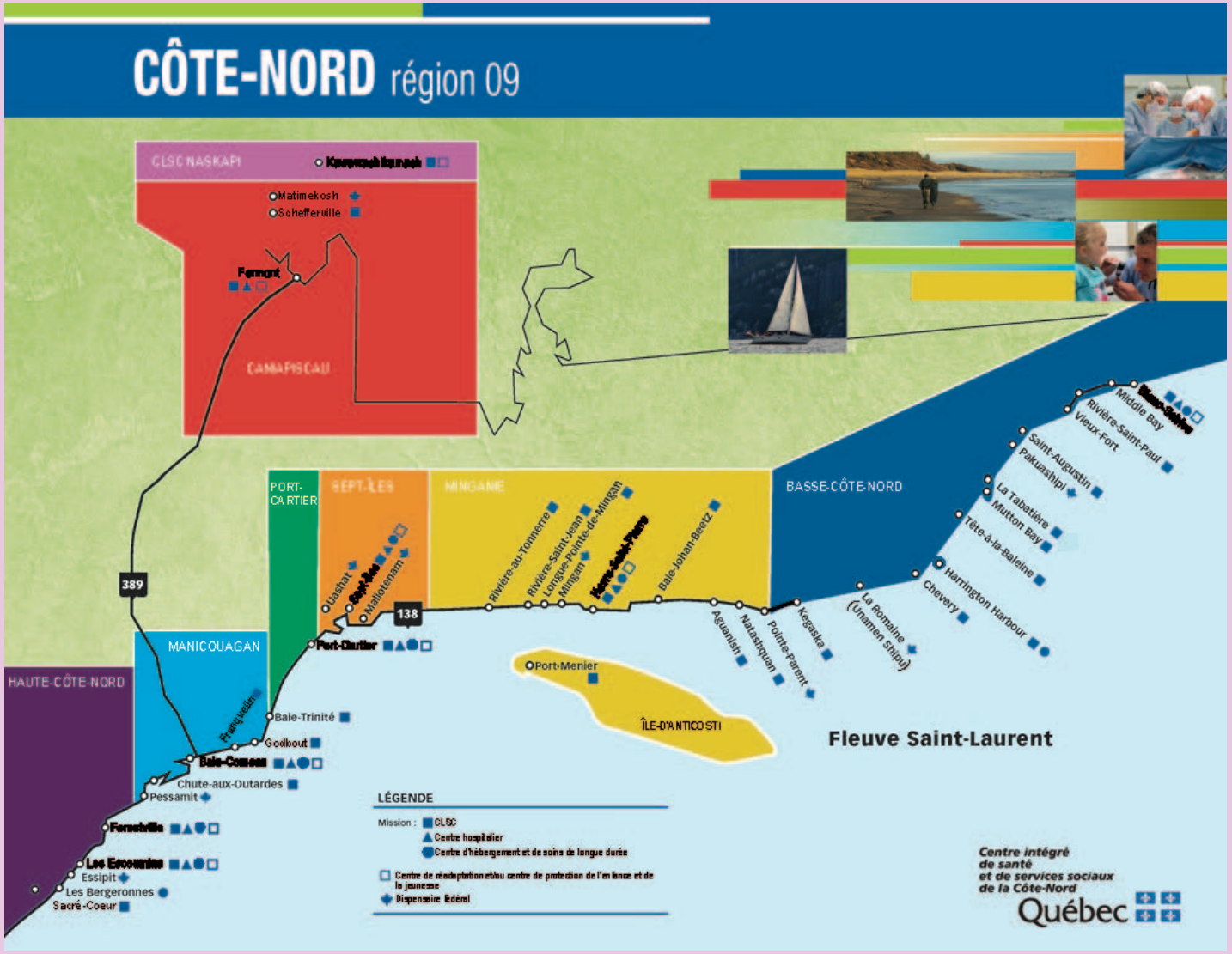
- La Côte-Nord et ses particularités
- La réalité des anglophones de notre région
- Le projet adaptation
- Des réalisations dont nous sommes fiers

Québec

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

La Côte-Nord et ses particularités

- Le CISSS de la Côte-Nord dessert une population d'environ 90 000 personnes sur un territoire s'étendant de Tadoussac à Blanc-Sablon (près de 1 300 km de littoral) en passant par L'Île-d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et de Schefferville.



La Côte-Nord et ses particularités

- L’établissement compte une cinquantaine d'installations et regroupe un peu plus de 4 000 employés.
- À elles seules, les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles regroupent la moitié de la population. L’autre moitié est répartie dans une trentaine de municipalités dont certaines ne sont pas reliées par la route.
- La population est majoritairement francophone, sauf en Basse-Côte-Nord où plus de 60 % des résidents déclarent l’anglais comme première langue officielle parlée.

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

La Côte-Nord et ses particularités

Répartition de la population totale selon le territoire de réseau local de services (RLS) de résidence (2018) et la première langue officielle parlée (2016)

Territoire de RLS	Population totale du territoire desservi (1er juillet 2018)[1]	Anglais comme première langue officielle parlée[2] (%)	
		Nombre	%
RLS de la Haute-Côte-Nord–Manicouagan[3]	42 367	323	0,8 %
RLS de Port-Cartier[4]	7 742	138	1,8 %
RLS de Sept-Îles[4]	28 819	1 020	3,5 %
RLS de Caniapiscau[5]	3 793	202	5,3 %
RLS de la Minganie	6 943	85	1,2 %
RLS de la Basse-Côte-Nord	4 871	2 910	59,7 %
RLS de Kawawachikamach[5]	682	497	72,9 %
Ensemble de la Côte-Nord	95 217	5 175	5,4 %

La Côte-Nord et ses particularités

- Dans la région, les six réseaux locaux de services (RLS) dispensent des services de première ligne à la population.
- Des services médicaux spécialisés, ou de deuxième ligne, sont offerts à Baie-Comeau (Hôpital Le Royer) et Sept-Îles (Hôpital de Sept-Îles).
- Les services surspécialisés, ou de troisième ligne, sont offerts hors région, principalement dans la région de Québec.

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

La réalité des anglophones de notre région

- Le CISSS de la Côte-Nord est un établissement indiqué qui comprend :
  - 42 installations indiquées;
  - 10 installations désignées et reconnues.
- Les anglophones de la région les plus vulnérables (en ce qui concerne la langue) sont :
  - Ceux qui demeurent à l'extérieur de la Basse-Côte-Nord.

** Plusieurs stratégies ont été mises en place, notamment le projet avec le CHSSN : Vaincre la barrière de la langue pour offrir des services de qualité à tous.*

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord
Québec

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

Le projet adaptation (2 volets)

Volet 1 : Interprète régional (basé à l'Hôpital de Sept-Îles)

- Améliorer la qualité des soins et des services.
- Améliorer l’accessibilité aux services de santé et aux services sociaux en anglais.
- Répondre aux besoins de la population d’expression anglaise.
- Améliorer l’expérience vécue par les usagers d’expression anglaise.
- Améliorer les stratégies de prévention et de promotion.
- Assurer la sécurité des usagers en évitant les erreurs d’interprétation.
- Faire la promotion du service d’interprète.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord
Québec

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

Le projet adaptation (2 volets)

Volet 2 : Traduction (pour l'ensemble des installations du CISSS de la Côte-Nord)

- Offrir des documents d'information et de communication en anglais ainsi qu'un accès en anglais au site Internet.
- Outils développés pour la promotion du service d'interprète régional :
  - Vidéo pour la population anglophone : https://youtu.be/jBdN0tvOVfo
  - Vidéo pour les intervenants du CISSS : https://youtu.be/fzIwiqwBYaw

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord
Québec

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

Le projet adaptation (2 volets)

Pour les intervenants :

SERVICE D'INTERPRÈTE RÉGIONAL

EN LANGUE ANGLAISE

DISPONIBLE AU CISSS DE LA CÔTE-NORD

Ce service régional peut vous aider dans vos relations avec les usagers anglophones!

L'interprète peut vous accompagner avec votre patient anglophone :

- En présence (Sept-Îles)
- À distance (visioconférence)
- Par téléphone

CONTACTEZ L'INTERPRÈTE AU 418 965-7621

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec

OBJECTIFS DU SERVICE

- Soutenir les intervenants dans leurs relations avec les usagers anglophones
- Agir comme interprète
- Accueillir et informer la clientèle des services disponibles
- Accompagner la clientèle anglophone
- Faire la liaison d'un service à l'autre

PLANIFIEZ D'AVANCE

Pour vous assurer de recevoir ce service, prenez rendez-vous quelques jours à l'avance avec l'interprète!

CONTACTEZ L'INTERPRÈTE AU 418 965-7621

SI L'INTERPRÈTE N'EST PAS DISPONIBLE : Consultez la liste des personnes bilingues de votre installation sur l'intranet du CISSS à la section : *Documentation/Langue anglaise*

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec

Pour les usagers :

VOUS ÊTES ANGLOPHONE

ET VOYAGEZ VERS SEPT-ÎLES

POUR RECEVOIR DES SERVICES DE SANTÉ OU SOCIAUX?

Connaissez-vous le service d'interprète et d'accompagnement en anglais offert dans les installations de Sept-Îles?

COMPOSEZ LE 418 965-7621 POUR AVOIR ACCÈS À CE SERVICE

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec

RÔLE DE L'INTERPRÈTE

- Accueillir et informer la clientèle des services disponibles
- Accompagner la clientèle anglophone tout au long de l'épisode de soins
- Diriger la clientèle anglophone vers les ressources adéquates
- Faire la liaison d'un service à l'autre
- Agir comme interprète

PLANIFIEZ D'AVANCE

Contactez l'interprète au 418 965-7621 pour prendre rendez-vous pour votre déplacement.

À Sept-Îles, vous pouvez le joindre à toute heure de la journée avec l'un des téléphones gratuits qui permet un contact direct.

Ils sont situés à l'entrée de l'urgence et à l'entrée principale à l'Hôpital de Sept-Îles.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Québec

WWW.CISSS-COTENORD.GOUV.QC.CA

Le projet adaptation (2 volets)

Affiches :

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord
Québec

Des réalisations dont nous sommes fiers

- Poste permanent de l’interprète régional.
- Embauche de deux traducteurs.
- Mise en place d’une liste d’employés bilingues.
- Formation linguistique.
- Collaboration entre le CISSS et les deux organismes communautaires anglophones :
  - Coasters de la Basse-Côte-Nord;
  - North Shore Community Association (NSCA).

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord
Québec

MERCI

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD**

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca